

PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS 2013

1. PREGUNTA

Sugiero que la rendición de cuentas se haga en Bogotá o cerca al centro de la ciudad, desanima la asistencia por ser lejos el sitio.

RESPUESTA

NUEVA EPS estudiará las sugerencias para realizar la rendición en un sitio más cerca a Bogotá el próximo año.

2. PREGUNTA

Sugiero que NUEVA EPS haga campañas masivas para atraer población joven a la entidad.

RESPUESTA

Este año el plan de mercadeo se enfoca en atraer a los jóvenes, como futuros cotizantes del sistema. Las acciones que se llevan a cabo son:

- Patrocinio de Giras Nacionales con la emisora juvenil LA MEGA, de RCN. Pauta en televisión internacional (FOX y DISCOVERY) programas de audiencia juvenil.
- Patrocinio de eventos deportivos (Maratón 5K, semana de la montaña).
- Publicidad no convencional en transmilenio, en las estaciones ubicadas en zonas universitarias.
- Desarrollo de comunidad de Jóvenes NUEVA EPS. (Un plan de beneficios pensados en beneficiarios activos de 17 a 25 años)

3. PREGUNTA

Sugiero que no se llame audiencia pública de rendición de cuentas, sino que sea audiencia para informe de actividades, para evitar malos entendidos.

RESPUESTA

El término de audiencia pública fue establecido mediante la Ley 489 de 1998 artículo 33, por lo anterior NUEVA EPS convoca cada año a los usuarios a rendir el informe de gestión del año inmediatamente anterior, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

4. PREGUNTA

Propongo implementar en la página web la asignación de citas en las IPS.

RESPUESTA

A la fecha NUEVA EPS se encuentra evaluando las opciones y desarrollando los requerimientos tecnológicos necesarios para poder realizar la implementación exitosa de asignación de citas por página WEB.

5. PREGUNTA

Referente a las rendición de cuentas, sería bueno que se hiciera en Compensar de la 68 para que haya más asistencia, porque lamentablemente el día de hoy no hay asistencia, para llevar un evento tan importante.

RESPUESTA

NUEVA EPS estudiará las sugerencias para realizar la rendición en un sitio más cerca a Bogotá el próximo año.

6. PREGUNTA

Estamos a espera que sean ampliadas las contrataciones con las diferentes clínicas, hospitales y demás prestadores en la capital de la república y otros.

RESPUESTA

La red contratada es suficiente de acuerdo a la necesidad definida para la población. Especificar el tipo de servicios que se requieren ampliar, dado que la red de Bogotá asciende a 144 contratos con 317 sedes entre prestadores ambulatorios y hospitalarios.

7. PREGUNTA

Continuamos con la dificultad en las remisiones, hotelería, medicina especializada y demás procedimientos.

RESPUESTA

NUEVA EPS garantiza los servicios con una red de amplia de IPS a nivel nacional; su acceso y oportunidad se verifica a través de la ejecución de auditoría y control de calidad, para el desarrollo y ejecución de planes de mejoramiento que impactan en la satisfacción de nuestros afiliados.

8. PREGUNTA

Cuándo va a comenzar a funcionar el nuevo modelo de salud como en realidad nos lo merecemos los usuarios, Clínica Chía, la Guajira, San Andrés Cartagena y otros.

RESPUESTA

Como parte de la implementación del modelo, existe el proceso de socialización y capacitación en el modelo a nivel nacional, entre salud y servicio al cliente, para verificar el seguimiento a los indicadores de calidad para identificar y gestionar las necesidades de mejora.

9. PREGUNTA

Si se promueve la promoción y prevención se ahorran recursos porque: a menos enfermedad menos procedimientos.

RESPUESTA

NUEVA EPS se destaca por el fortalecimiento de los programas de Promoción y Prevención, es por este motivo que la Compañía ha incrementado de manera considerable las actividades de prevención y fortalece la educación al usuario para el autocuidado y mejoramiento de su calidad de vida. Existe un paquete de programas para cada una de los afiliados, que van desde el niño hasta el adulto mayor, como: vacunación, programa de detección temprana del cáncer, planificación familiar, control prenatal, salud oral, entre otros.

10. PREGUNTA

Que en NUEVA EPS contrate especialistas en los municipios alejados a Bogotá ejemplo: Zipaquirá, Ubaté, Lenguazaque y muchos más. Hay dificultad del usuario para trasladarse a Bogotá.

RESPUESTA

Se tienen contratada la red de especialistas de acuerdo a la oferta de la zona. Se está trabajando en la opción de telemedicina para las zonas lejanas que no cuentan con especialidades.

11. PREGUNTA

Solicita respuesta carta radicada en la oficina San Cayetano el día 3 de junio la señora Esther Galindo.

RESPUESTA

Se anexa copia de la respuesta al documento radicado el día 4 de junio.

12. PREGUNTA

Para Clínica Mederi, con todo respeto, queremos saber cuál es el procedimiento, para que haya un servicio de ambulancia, cuando los pacientes les dan de alta, después de una cirugía o pacientes terminales.

RESPUESTA

El transporte No Asistencial para Egreso de usuarios a su hogar, se cubre según las políticas establecidas en el Manual de autorizaciones de NUEVA EPS y lo definido en la Resolución 5521 de 2013 para tal fin.

13. PREGUNTA

La Asociación de Clínica Mederic, respetuosamente solicitamos el portafolio de servicios.

RESPUESTA

Los servicios ofertados por la IPS están para consulta de quien lo solicite en la página web de la IPS.

14. PREGUNTA

Se debe asignar funcionario que esté todo el tiempo en la clínica para que se agilice las autorizaciones, la clínica cuenta con el lugar.

RESPUESTA

Las IPS Hospitalarias tramitan las autorizaciones derivadas de atención inicial de urgencias tales como: Hospitalización, Extensión hospitalaria, Procedimientos, ayudas Diagnosticas, etc. A través de *Call Center*, IVR y Vía Web sin que exista ningún tipo de barrera para generar estos servicios, las 24 horas al día.

15. PREGUNTA

Para la IPS Cafam, la inconformidad es generalizada, respecto a la falta de especialistas, las citas son demasiadas distantes

RESPUESTA

NUEVA EPS ha evidenciado estas inconformidades, y nos encontramos haciendo planes de seguimiento al mejoramiento propuesto por esta IPS. En el mes de junio se realiza validación con la IPS, quienes hacen apertura de agenda completa para todo el mes en las especialidades de Pediatría, Ginecología, Obstetricia, Cirugía General y Medicina Interna. Se realiza retroalimentación a todos los profesionales de parte de las directivas de la IPS. Está pendiente la contratación para calle 51, lo cual será constatado en las próxima visita que se generará por parte de NUEVA EPS.

16. PREGUNTA

Qué mecanismos adoptan para llevar a las veredas la atención domiciliaria, dada la dificultad de transporte en las horas de la noche.

RESPUESTA

NUEVA EPS ofrece atención domiciliaria en las ciudades o cabeceras municipales, donde es ofertado el servicio por uno o más proveedores que cumplen los requisitos de habilitación, calidad y suficiencia. Estos proveedores con contrato vigente con NUEVA EPS, se sujetan a las políticas de ley y a la normatividad para la atención domiciliaria.

17. PREGUNTA

No se está cumpliendo con la entrega a la residencia de los faltantes de medicamentos en Colsubsidio.

RESPUESTA

En la mayoría de farmacias sí se tiene motorizado, pero en otras no se tiene disponible en este momento porque la cantidad de pendientes es mínima, pero igual cuando se encuentra disponible el medicamento, la farmacia se comunica con el afiliado. En este momento se está buscando la opción de manejar medio tiempo un motorizado o se comparta uno con varias farmacias.

18. PREGUNTA

La consulta es mayor en hipertensos como pyp se rompe entre los medicamentos y los controles.

RESPUESTA

El programa de atención de hipertensión arterial, diabetes mellitus y nefroprotección tiene la posibilidad de posfechar en la historia clínica; esto con el propósito de que el usuario disponga de medicamentos hasta por seis meses si el médico considera que debe volver a valoración en esta frecuencia.

19. PREGUNTA

Por qué en Mederi el servicio logístico piso y la atención es de segunda para pacientes de NUEVA EPS, mientras los de Compensar gozan de pisos y servicios dignos.

RESPUESTA

NUEVA EPS realiza un seguimiento permanente a la prestación de servicios de la red de IPS contratadas, incluido el Hospital Universitario Mayor, validando el cumplimiento de los requerimientos normativos y estándares de calidad que permitan garantizar un servicio digno a nuestros afiliados.

Durante estas auditorías se ha requerido a la IPS realizar los respectivos ajustes a su planta física, ante lo cual la IPS ha manifestado que estos se encuentran incluidos dentro de su actual plan de remodelación.

20. PREGUNTA

El evento se hizo en sitio muy alejado, con pocas personas, por lo tanto, sugiero Compensar carrera 68 con calle 26 y colgar con anterioridad el informe operativo y financiero con asistencia de entes de control.

RESPUESTA

NUEVA EPS estudiará las sugerencias presentadas con el fin de tener en cuenta para el próximo año. En cuanto a la asistencia de los entes de control, NUEVA EPS realiza las invitaciones con 15 días de antelación a la reunión informando el sitio, fecha y hora.

21. PREGUNTA

Demanda Inducida, Visita Domiciliaria, Retención servicios médicos, Renal Facatativá, Pyp en la IPS Soacha.

RESPUESTA

NUEVA EPS se encuentra ajustando el proceso de demanda inducida para las IPS, con el fin de fortalecer la captación del usuario desde el momento de la afiliación, a través de bonos, y los usuarios que se encuentran inscritos en los programas realizar el seguimiento para el reingreso y la continuidad de cada uno de ellos.

Para PyP, dentro del plan que se tiene establecido, se está realizando el seguimiento semanal por parte de NUEVA EPS, donde se revisan los cumplimientos y los ingresos a cada uno de los programas, principalmente a Vacunación-Citologías- Mama, esto incluye el seguimiento telefónico a cada uno de los usuarios que tenemos insistentes y que a la fecha no han acudido de una manera oportuna.

Dentro de una de las actividades de mejora, NUEVA EPS tiene programa de capacitación a todo el personal de línea de frente y *Call Center* de la IPS, con el fin de fortalecer el conocimiento y disminuir las barreras al momento de solicitar citas para el ingreso a las actividades. Fundasalud Soacha se retroalimentó directamente por parte de NUEVA EPS para que evitara este tipo de prácticas de retención de servicios y, en nuestra última visita del 23 de mayo, se logra verificar que el inconveniente ya se había resuelto, la IPS continúa en seguimiento el cual está programado para el mes de julio.

Finalmente, se corrobora directamente con el usuario para el caso renal de Facatativá, quien nos reporta que el caso se encuentra satisfactoriamente solucionado.

22. PREGUNTA

Por qué tanta tramitología para las autorizaciones, somos personas de la tercera edad y discapacitados, no tenemos la forma física para la pérdida de tiempo, por qué no tenemos la exclusividad en los hospitales, clínicas y otros para la atención de los niños.

RESPUESTA

NUEVA EPS autoriza en forma directa e inmediata más del 93% de los servicios de salud cubiertos dentro del POS. Cuenta además con canales no presenciales para el trámite de autorizaciones como: integración electrónica con IPS exclusivas, Web, IVR, *Call Center*, etc. Estos mecanismos garantizan la generación oportuna e inmediata de las autorizaciones.

23. PREGUNTA

Solicitan suspender y repetir para otra fecha dentro de los tiempos legales la rendición de cuentas hasta que la entidad cumpla con los requisitos para esta clase de eventos, caso concreto el de la Supersalud.

RESPUESTA

NUEVA EPS realizó la convocatoria de invitación a todos los usuarios a participar en la rendición de cuentas de la entidad a través del diario La República; adicionalmente publicó en su página web, envió cartas de invitación a los diferentes representantes de las Asociaciones de Usuarios y entes de control, indicando el sitio, fecha y hora en la cual se iba a llevar a cabo el evento.

24. PREGUNTA

El nuevo modelo de salud le falta la voluntad para cumplir con sus obligaciones con los usuarios y los prestadores, tal cual como lo hace NUEVA EPS como asegurador.

RESPUESTA

Se cuenta con un procedimiento de seguimiento e intervención para buscar que los prestadores cumplan los acuerdos contractuales y, por ende, lo esperado para la prestación del servicio.

25. PREGUNTA

El nuevo modelo de salud cómo se va a dar a conocer a los usuarios, siendo que ya está en marcha.

RESPUESTA

NUEVA EPS se encuentra preparando un documento informativo para los usuarios sobre el nuevo modelo de atención, el cual será puesto a disposición tanto en la página web como a las instancias pertinentes de cara al usuario.

26. PREGUNTA

¿Cuáles son las garantías y controles con el nuevo modelo de contratación?

RESPUESTA

El procedimiento de seguimiento e intervención cuenta con indicadores definidos que facilitan la identificación de alertas para gestionar con los prestadores las acciones de mejora.

27. PREGUNTA

Contratación de terceros para prestación de servicios por parte de NUEVA EPS sea lo más pronto posible.

RESPUESTA

Especificar el tipo de servicios que se requieren y las zonas.

28. PREGUNTA

Control de las IPS contratadas, ¿cuál es el conducto regular?

RESPUESTA

Todo el proceso de implementación, seguimiento e intervención es ejecutado por los equipos regionales y zonales.

Los Gerentes Regionales de Salud realizan la contratación y definen los criterios y acuerdos que quedan estipulados en cada una de las contrataciones con las IPS hospitalarias y ambulatorias. Cuando requieren realizar algún seguimiento puntual a una IPS, la persona responsable del tema, y su equipo asisten a la IPS, realizan la evaluación, retroalimentación y seguimiento al plan de mejoramiento solicitado a la IPS.

29. PREGUNTA

En la intervención de capital sería primordial que se contrate más recurso humano para la línea de frente a los usuarios puestos que a lo que se quiere llegar a la web donde el 80% de la población es de la tercera edad y no tiene conocimiento en los sistemas.

RESPUESTA

NUEVA EPS está trabajando en la revisión de procesos de manera que se logre disminución de usuarios en oficina, en caso de ser necesario se fortalecerá la planta de asesores de servicio al cliente temporales, en donde se requiera.

30. PREGUNTA

Cuando se realiza seguimiento al nuevo contrato, ¿si se está cumpliendo lo que quedó estipulado en el contrato?, ¿Con qué persona se puede hacer el acompañamiento para dicho control?

RESPUESTA

Todo el proceso de implementación, seguimiento e intervención es ejecutado por los equipos regionales y zonales, permanentemente. Desde los Coordinadores Hospitalarios y Ambulatorios realizan seguimiento a las fallas que se puedan presentar durante el proceso de atención de los usuarios en las IPS. Este seguimiento se hace a través de procesos definidos para ellos, con indicadores específicos hospitalarios y ambulatorios, los cuales sirven de seguimiento a las IPS y evalúan criterios de acceso, calidad y gestión médica por parte de los prestadores.

31. PREGUNTA

Realizar control de la facturación ya que no se entrega impresa, cuando se realiza el pago tanto de citas médicas y copias de historias clínicas para los pacientes.

RESPUESTA

Nueva EPS, de acuerdo a la normativa vigente, vela por que las IPS hagan la custodia pertinente de los documentos de historia clínica. Se sugiere a las IPS el no traslado de estos costos de papelería. No obstante, al no haber una prohibición expresa, es potestativo el cumplimiento de acuerdo a la autonomía administrativa de cada institución prestadora de salud.

32. PREGUNTA

Las citas con especialistas son muy largas en tiempo en la EPS, toman en la EPS los datos del paciente, quedan de llamar, se pasa el tiempo, 1 y 2 meses y la respuesta es que no hay agenda o que terminaron el contrato. En el caso personal es una cita con el especialista en nasofibrolaringoscopia y cirugía de cabeza y cuello, biopsia abierta de glándula tiroides.

RESPUESTA

La oferta del servicio puede variar dependiendo del municipio o del tipo de servicio, pues hay regiones del país donde la oferta de algunos servicios es insuficiente para la demanda de servicios por parte de los dos regímenes de salud. Sin embargo, NUEVA EPS siempre busca cumplir con los tiempos máximos estipulados según el servicio. Para la respuesta al caso mencionado, favor enviar la información detallada y completa del afiliado.

33. PREGUNTA

Solicito autorización para mi cirugía de hombro derecho, pues según los exámenes realizados en la IPS Andar, la cual se llevará a cabo en la Partenón, yo tengo la autorización de preanestecia.

RESPUESTA

NUEVA EPS asigna cita pre quirúrgica con ortopedia el día 14 de julio en Clínica Partenón a las 6:00 am y confirma con usuario.

34. PREGUNTA

40.000 pacientes más o menos en Andar, la mayoría adultos mayores, muchos en condición de discapacidad con ingresos mínimos, tienen que ir a la av. 68 con américas, para conseguir autorizaciones en sitio, inconvenientes para llegar, costos altísimos en taxi y con acompañamiento generalmente. Sugiero atender estos pacientes en la sede Andar Kennedy por lo menos dos veces a la semana, acorde con los requerimientos ya sea medio día para facilitar la gestión, bajando costos que son muy necesarios para esta comunidad.

RESPUESTA

NUEVA EPS dispone de 8 oficinas georeferenciadas para atender nuestra población afiliada en la Bogotá, siendo las más cercanas: Zona Industrial, Restrepo y Bosa. Adicionalmente, contamos con canales de servicio no presenciales que garantizan que el afiliado pueda acceder desde la comodidad de su hogar a consultar sus autorizaciones, imprimir certificaciones, entre muchos otros servicios a través del portal transaccional, mensajes de texto y NUEVA EPS MÓVIL.